



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro
de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Edmer Mendoza Briceño

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2016

Página del Jurado

.....

Edwin Martínez López

Presidente

.....

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

.....

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a nuestro Padre Celestial por ser mi compañía constante, a mi esposa por su dedicación y apoyo; a mis hijos por alegrarme la vida en los momentos difíciles y a mis padres por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

Agradecimiento

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela
Moncada por su apoyo y tiempo dedicado a la
revisión de la Tesis. A los docentes de la
Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y
apoyo constante a lo largo de nuestra carrera y al
personal del Centro de Salud de Tahuantinsuyo
Bajo por su participación y colaboración en el
logro de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Edmer Mendoza Briceño estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 33429603 con la tesis titulada “La Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia – 2015”. Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de setiembre del 2016

Edmer Mendoza Briceño

DNI No. 33429603

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación “La Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia – 2015. El mismo que ha sido realizado para optar el Grado académico de Magister en Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública. La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia – 2015.

En el trabajo mencionado describimos siete capítulos, en los cuales se encuentran: (a) introducción; (b) el marco metodológico; (c) los resultados; (d) la discusión; conclusiones; (e) recomendaciones; y (f) referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

El Autor

Edmer Mendoza Briceño

Lista de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	12
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	45
1.4.1. Formulación del Problema general	45
1.5. Objetivos de la investigación	45
1.5.1. Objetivo general	45
1.5.2. Objetivos específicos	46
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de la variable	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49

2.5.	Diseño	49
2.6.	Población, muestra y muestreo	49
2.6.1.	Población	49
2.6.2.	Muestra	49
2.6.3.	Muestreo	51
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8	Método de análisis de datos	55
 III. Resultados		
3.1.	Descripción de resultados	57
IV. Discusión		74
V. Conclusiones		77
VI. Recomendaciones		80
VII. Referencias		82
APÉNDICES		85
 Matriz de consistencia		85
Matriz de operacionalización		87
Instrumento		90
Estadísticos Normalidad		92
Artículo de investigación		94

Resumen

En el presente trabajo de investigación se planteó como problema de investigación ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia? Teniendo como objetivo general: Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia.

Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transeccional en una muestra de colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Obteniéndose entre sus conclusiones que los colaboradores del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia, afirman no estar muy insatisfechos, ni insatisfechos. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada y establecer estrategias en el trabajo de los colaboradores.

Palabra Claves: Satisfacción laboral, Reto en el trabajo, Recompensas equitativas, Condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaboradores.

Abstract

In the present research was raised as a research problem what is the degree of job satisfaction of employees from the center of health Tahuantinsuyo low - independence? With the general aim: determining what is the degree of job satisfaction of employees from the center of health Tahuantinsuyo low - independence.

This research was a descriptive study with a non-experimental design, transactional in a sample of collaborators. The survey and the questionnaire instrument technique was applied.

Obtaining among its conclusions that collaborators from the center of health Tahuantinsuyo low - independence, claim not to be very dissatisfied or dissatisfied. We advise you to job satisfaction measurements periodically to maintain up-to-date information and establish strategies in the work of the collaborators.

Key word: Job satisfaction, challenge at work, equitable rewards and conditions appropriate work and collaborating partners.